

令和6年度（2024年度） 熊本市オンブズマン運営状況報告

熊本市オンブズマン

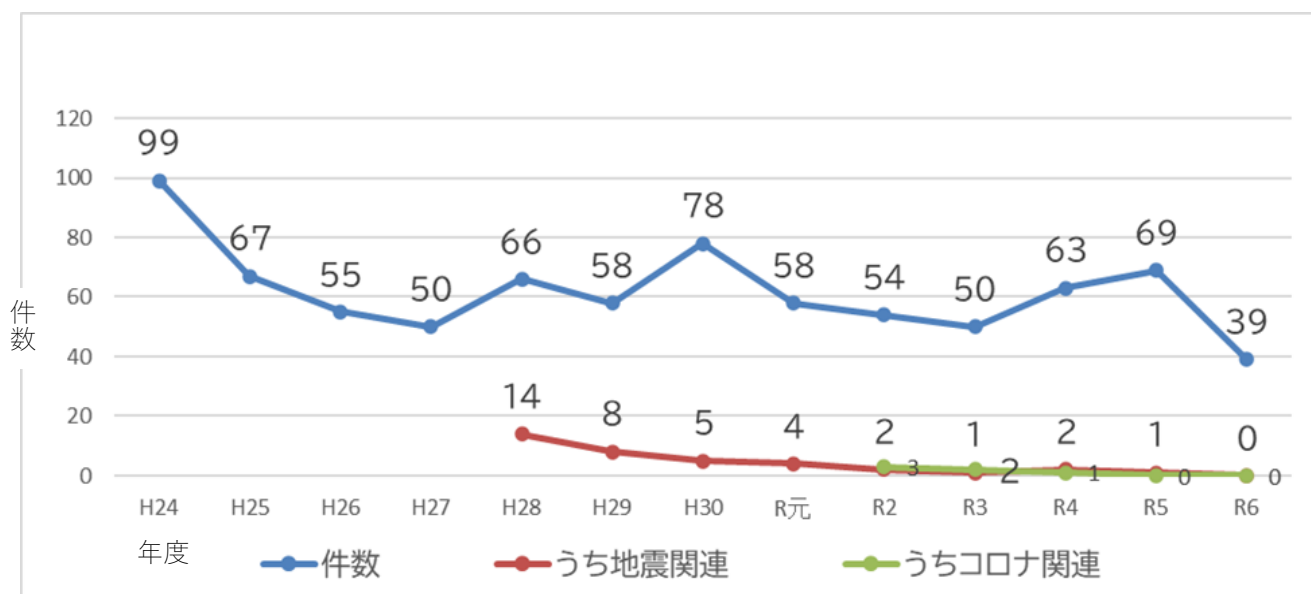
1 苦情申立ての受付状況

（1）令和6年度（2024年度）の受付件数39件

➤ 苦情申立人居住地別	市内居住者	35件
	市外居住者	4件
➤ 申立方法別	インターネット利用	18件（46.1%）
	持参	11件（28.2%）
	郵送	9件（23.1%）
	FAX	1件（2.6%）

（2）受付件数の推移

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6
受付件数	99	67	55	50	66	58	78	58	54	50	63	69	39
うち地震関連	—	—	—	—	14	8	5	4	2	1	2	1	0
うちコロナ関連	—	—	—	—	—	—	—	—	3	2	1	0	0



(3) 行政組織別の受付状況

- 区役所（5区役所分） 12件（30.7%）
- 財政局 6件（15.4%）
- 都市建設局 5件（12.8%）
- その他 16件（41.1%）

受付状況

（単位：件・%）

組織	件数	構成比	分野			
区役所 (5区役所分)	12	30.7%	生活保護 福祉	4 1	介護福祉 臨時運行許可制度	1 1
[土木センター]	[3]	[7.7%]	[道路管理	1]	[職員の対応	2]
財政局	6	15.4%	固定資産税	5	市民税	1
都市建設局	5	12.8%	市営住宅	2	建築指導	3
健康福祉局	3	7.7%	福祉	1	医療	1
総務局	2	5.1%	職員の対応	1	人事評価	1
環境局	2	5.1%	騒音	1	相談記録	1
上下水道局	2	5.1%	水道料金	1	下水道工事	1
政策局	1	2.6%	庁舎建て替え	1		
文化市民局	1	2.6%	オンブズマン制度	1		
こども局	1	2.6%	子育て特別給付金	1		
教育委員会	1	2.6%	学校教育	1		
交通局	1	2.6%	交通	1		
その他の機関	2	5.1%	個人	1	他市町村	1
合 計	39	100%				

2 苦情申立ての処理状況

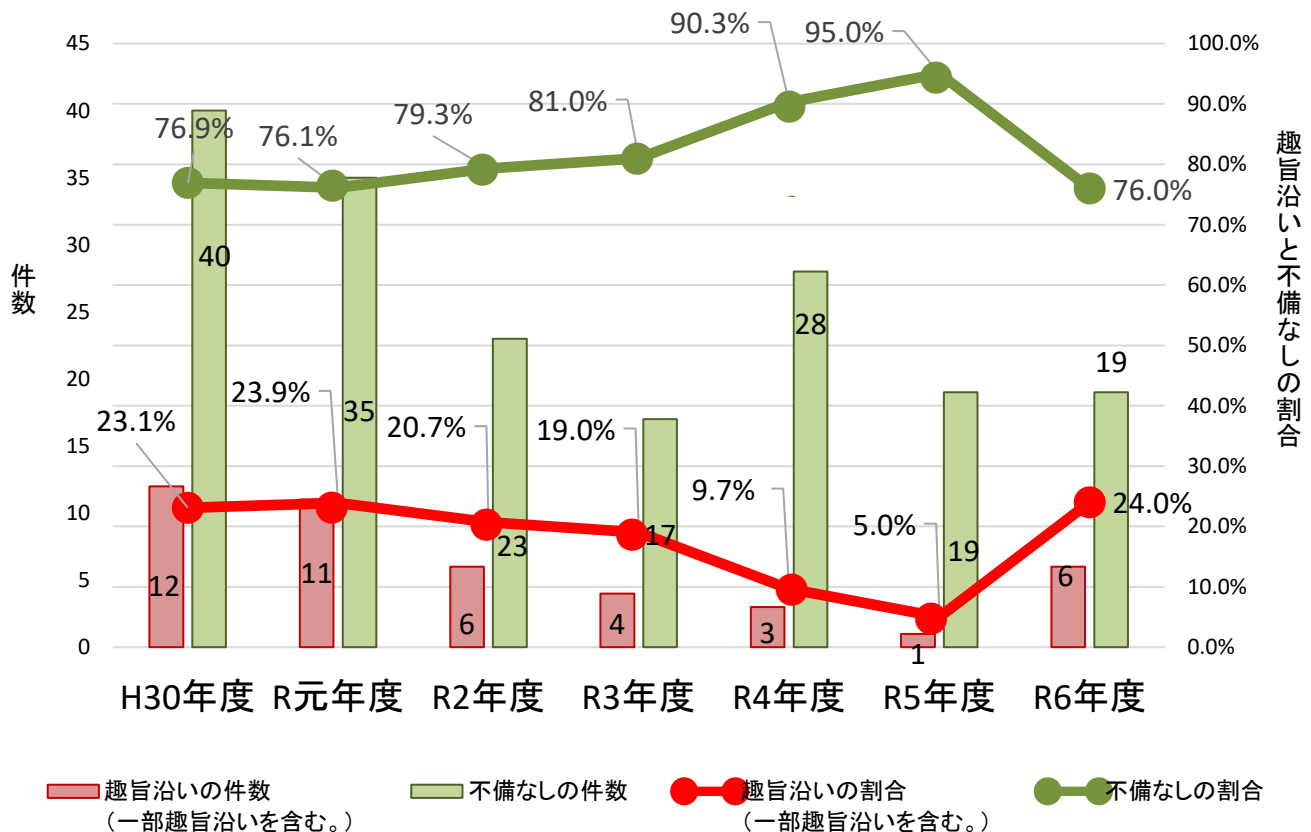
(1) 令和5年度からの継続調査8件を含めた47件の処理状況

苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	25	53.2%
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0.0%
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	6	12.8%
(3) 市の業務に不備がなかったもの	19	40.4%
2 調査対象とならなかったもの	10	21.3%
(1) 管轄外のもの	3	6.4%
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	7	14.9%
3 調査を中止したもの	1	2.1%
4 取り下げられたもの	8	17.0%
5 継続調査中のもの	3	6.4%
合 計	47	100.0%

(2) 趣旨沿い(一部趣旨沿いを含む。)と不備なしの件数、割合の推移〔調査結果を通知〕



(3) オンブズマンの調査日数

令和6年度（2024年度）にオンブズマンの調査が終了した44件の状況

（単位：件・％）

区 分	30 日 以内	31 日～ 60 日	61 日～ 90 日	91 日 以上	合 計
1 調査結果を通知したもの	0	3	17	5	25
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	3	2	6
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	2	14	3	19
2 調査対象とならなかったもの	6	2	1	1	10
(1) 管轄外のもの	2	1	0	0	3
(2) その他（利害無し・1年以上経過等）	4	1	1	1	7
3 調査を中止したもの	1	0	0	0	1
4 取り下げられたもの	6	2	0	0	8
合 計	13	7	18	6	44
構 成 比	29.6%	15.9%	40.9%	13.6%	100.0%

※調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

3 発意調査（熊本市オンブズマン条例第7条第2項） 2件

(1) 町内自治振興補助金制度における補助金の不正受給に対する市の対応

- 調査内容：自治会による町内自治振興補助金の不正受給に対する市の対応の状況
- オンブズマンの判断：本件の契機となった苦情申立てにおいて、オンブズマンは、町内自治振興補助金（以下「補助金」という。）の不正受給の疑いが生じた場合において、市が形式的な調査にとどまっていたため、実質的な調査が必要であると指摘しました。現在、市では、市の監督・指導機能の向上を目指して、補助金制度の見直しが進められているとのことであり、従来の方法が見直されることは望ましいことと考えます。

(2) 農地転用許可制度における土地の利用について

- 調査内容：農地転用の対象地と一体的な利用する予定の隣接地がある場合の取扱い状況について
- オンブズマンの判断：宅地部分との一体的な利用がされる場合において、宅地部分での建築物の建築等が明確な場合に限らず、予定あるいは想定される可能性があるときは、農業委員会においてもその点を積極的に確認し、開発許可申請につなげるよう導くことが必要ではないかと考えます。また、許可を受けたあとの、転用目的とは異なる利用や放置などはあってはなりませんので、優良な農地を維持確保していくためにも転用許可制度のあり方を引き続き注視していく必要があると思います

4 勧告又は意見表明（熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号）

事例はありませんでした。